

บรรณานุกรม

คุณชาติ เวชสาร. 2545. งานวิจัยการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชลิต ลิ้มปะนะเวช. 2548. “สิ่งที่องค์กรใหญ่ต้องระวังในการทำ CRM: กรณีศึกษา Kbank ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.brandage.com/Modules/Desktop Modules/Article>.

(2 พฤศจิกายน 2552).

ดวงจันทร์ งามมีลาภ. 2551.ทัศนคติของลูกค้าต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารสะดวก (The Convenience Bank) ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธนรัตน์ ฌรงค์แสง. รายงานการปฏิบัติงานของสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. พฤษภาคม 2553, หน้า 21-22.

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) .2551. “รายงานประจำปี 2551 บมจ. ธนาคารกรุงไทย” . กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน), หน้า 40-43.

_____.2552. “รายงานประจำปี 2552 บมจ. ธนาคารกรุงไทย” . กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน), หน้า 12-13.

_____.2553. “รายงานประจำปี 2553 บมจ. ธนาคารกรุงไทย” . กรุงเทพฯ : บริษัท ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน), หน้า 62-64 .

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). 2549. “วิสัยทัศน์และพันธกิจ” [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา <http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb>. (2 พฤศจิกายน 2552).

_____ . “ประวัติธนาคารกรุงไทย”. [ระบบออนไลน์] แหล่งที่มา :

<http://www.ktb.co.th/PublicApp/ktbweb/th/pid/0700001102>. (2 พฤศจิกายน 2552).

ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2553). “สถิติสถาบันการเงิน”. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา

<http://www.bot.or.th/Thai/Statistics/FinancialInstitutions/CommercialBank/Pages/menu.aspx>. (2 เมษายน 2553).

นราศรี ไวนิชกุล. 2549. ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.

นพพนิต ภาระกุล. 2549. ภาพลักษณ์ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ. รายงาน โครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธ ไกยวรรณ. 2548. การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. 2546. กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ. [ระบบออนไลน์]. แหล่งที่มา www.utcc.ac.th/amsar/about/document13.html. (11 พฤศจิกายน 2552).

วราภรณ์ ชวพงษ์. 2552. ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอหาดใหญ่. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

วิรัช ลภีรัตนกุล. 2540. การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.



วิรัช ฤทธิรัตนกุล. 2546. การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัทธีระฟิล์ม และ ไซเท็กซ์ จำกัด.

สุทธวรรณ แสงคอกไม้. 2550. ภาพลักษณ์ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็น ของผู้ใช้บริการในเขตกรุงเทพมหานคร. รายงานโครงการเฉพาะบุคคล คณะวารสาร ศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เสรี วงษ์มณฑา. 2541. ภาพพจน์นั้นสำคัญไฉน. กรุงเทพฯ : บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

อรนุช สิตบุตร. 2549. ภาพลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

อสมมา กาญจนญาณิน. แนวทางการก้าวสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). มีนาคม 2553, หน้า 5.

Jefkins, Frank. 1993. **Planned Press and Public Relation**. 3rd Edition. Great Britain: Alden Press.

Kotler, Philip. 2000. **Marketing Management: Tenth Edition**. International edition, Englewood Cliffs, New Jersey : The Prentice- Hall Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสืออนุญาตให้ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ

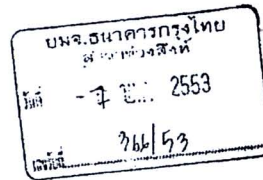


บมจ.ธนาคารกรุงไทย
BANK OF THE NATION PUBLIC COMPANY LIMITED

ที่ ข. (ขม.) 792/2553

วันที่ 6 พฤษภาคม 2553

เรียน ผู้จัดการสาขาอาวุโส บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สาขาช่วงสิงห์



เรื่อง อนุญาตให้พนักงานรายนางสุพร แก้วปิง ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระ

- ตามหนังสือสาขาที่ ขตง.328/2553 ลงวันที่ 328/2553 รายงานว่า พนักงานราย นางสุพร แก้วปิง ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า รหัสพนักงาน 490435 ปัจจุบันศึกษาต่อระดับปริญญาโท ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งอยู่ระหว่างการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระในหัวข้อ "ภาพลักษณ์การเป็นธนาคาร และสะดวกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่" ต้องมีการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการให้ลูกค้าตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับภาพลักษณ์การเป็นธนาคารและสะดวกธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ตามการรับรู้ของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 20 สาขา เพื่อนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาและต่อธนาคาร ความแจ้งแล้ว นั้น

สำนักงานเขตเชียงใหม่ พิจารณาแล้ว อนุญาตให้พนักงานรายนางสุพร แก้วปิง ทำการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระโดยให้ลูกค้าสาขาในสังกัด ตอบแบบสอบถามได้ตามความประสงค์ ทั้งนี้ ให้ระมัดระวังการให้ข้อมูลต่าง ๆ ต้องไม่ขัดต่อระเบียบของธนาคารที่กำหนดไว้
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการ

ขอแสดงความนับถือ

บมจ.ธนาคารกรุงไทย

(นายศิริพงศ์ เฉลียววงศ์)

ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต
สำนักงานเขตเชียงใหม่

งานติดตามและประเมินผล

โทร.053-408-154 ต่อ 27

โทรสาร 053-408-153

ภาคผนวก ข

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาช่วงสิงห์

วันที่ 23 พฤษภาคม 2554

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นายศิริพงศ์ เนติวงษ์ (ผู้มีอำนาจลงนาม) ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่าย
ผู้บริหารสำนักงานเขต สำนักงานเขตเชียงใหม่ ตั้งอยู่ที่อาคารสาขาช่วงสิงห์ ชั้น 5 เลขที่ 30/1 ถนนโชตนา
ค.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่าข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้
นางสุพร แก้วปิง รหัสนักศึกษา 521532040 ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความคิดเห็นของลูกค้าในอำเภอเมือง
เชียงใหม่ต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เข้ามาศึกษาและเก็บ
ข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้าตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาศรณะเผยแพร่ได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ให้มีผลสมบูรณ์และ
ชอบด้วยกฎหมายทุกประการและหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้นจะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด
เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อ
หน้าพยาน

ลงชื่อ
(นายศิริพงศ์ เนติวงษ์)
ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานเขต
สำนักงานเขตเชียงใหม่
ประทับตราองค์กร

ลงชื่อ
(นางสุพร แก้วปิง)

ลงชื่อ
(นางโศภาพรพรณ คำรวม)
ผู้จัดการสาขาอาวุโส สาขาช่วงสิงห์
(พยาน)

ลงชื่อ
(นางญาณิพัชญ์ ไชยสวัสดิ์)
รองผู้จัดการบริการลูกค้า สาขาช่วงสิงห์
(พยาน)

ภาคผนวก ค

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของลูกค้าในอำเภอเมืองเชียงใหม่ต่อภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จึงใคร่ขอความร่วมมือจากทุกท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง และตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อจะได้นำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุพร แก้วปิง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อที่ท่านต้องการเลือก

1. เพศ

☐ ชาย☐ หญิง

2. อายุ

☐ ไม่เกิน 20 ปี☐ 21-30 ปี☐ 31-40 ปี☐ 41-50 ปี☐ 51-60 ปี☐ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. หรือเทียบเท่า☐ ปวส./อนุปริญญา หรือเทียบเท่า☐ ปริญญาตรี☐ ปริญญาโท☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพ

☐ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ☐ ข้าราชการบำนาญ☐ นักเรียน นักศึกษา☐ ลูกจ้างประจำ☐ พนักงานเอกชน☐ กิจการส่วนตัว☐ แพทย์☐ วิศวกร☐ นักบิน☐ ทนายความ☐ ผู้ตรวจสอบบัญชี☐ อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท
 ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท
 ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 – 50,000 บาท
 ☐ 50,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของลูกค้าธนาคารกรุงไทย

6. ความถี่ในการใช้บริการกับธนาคารต่อเดือน

- ☐ 1 ครั้ง
 ☐ 2-5 ครั้ง
☐ 6-9 ครั้ง
 ☐ 10 ครั้งขึ้นไป

7. รูปแบบสาขาที่ใช้บริการบ่อยที่สุด

- ☐ สาขาบริการเต็มรูปแบบ (เปิดให้บริการวันจันทร์-ศุกร์)
☐ สาขาย่อยในห้างสรรพสินค้า/สาขาที่เปิดให้บริการทุกวัน

8. ช่องทางการบริการที่ท่านเลือกใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ เคนเตอร์
 ☐ อินเทอร์เน็ต
☐ โทรศัพท์มือถือ
 ☐ เครื่องถอนเงินอัตโนมัติ (ATM)
☐ เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ (ADM)
 ☐ เครื่องปรับสมุด (PASSBOOK)
☐ Call Center (1551)
 ☐ รถโมบาย (MOBILE BANK)

9. ระยะเวลาในการเป็นลูกค้าของธนาคาร

- ☐ น้อยกว่า 6 เดือน
 ☐ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่เกิน 1 ปี
☐ มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี
 ☐ มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

10. ประเภทบริการของธนาคารที่ท่านใช้ ปัจจุบัน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ด้านเงินฝาก (ฝาก/ถอน/โอนเงิน)
☐ ด้านสินเชื่อ
☐ ด้านการประกันชีวิต
☐ ด้านบัตรเครดิต/บัตรเงินสด
☐ ด้านการลงทุน (RMF/LTF)
☐ ด้านบริการเช่าซื้อสินค้าอุปโภค
☐ ด้านการชำระค่าสาธารณูปโภค/ค่าสินค้าและบริการ
☐ ด้านต่างประเทศ/การแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
☐ ด้านบริการจัดการทางการเงิน (KTB Online/Pocket Banking/Tele Banking)
☐ ด้านอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

11. เหตุผลที่ท่านใช้บริการจากธนาคารกรุงไทย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ มีเงินเดือนผ่านธนาคาร
☐ สถานศึกษา/หน่วยงานกำหนดให้ใช้เป็นธนาคารที่รับเงินโอน
☐ มีสาขาใกล้บ้าน/ที่ทำงาน

- ☐ มีจุดให้บริการมาก เช่น สาขาของธนาคาร/ตู้เอทีเอ็ม
- ☐ มีสาขาเปิดให้บริการนอกเวลา-วันหยุด
- ☐ มีผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลาย/ตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้
- ☐ เป็นธนาคารที่มีความมั่นคง/มีชื่อเสียง
- ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ส่วนที่ 3 3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในความคิดเห็นของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมืองเชียงใหม่โดยแยกตามปัจจัยภาพลักษณ์การเป็นธนาคารแสนสะดวกด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ธนาคารกรุงไทยมีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านการเงินฝากที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารกรุงไทยมีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านการสินเชื่อที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารกรุงไทยมีเครื่องบริการฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM , ADM) เครื่องปรับสมุด (Passbook) ให้บริการอย่างเพียงพอ					
ธนาคารกรุงไทยมีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านอื่น ๆ ไว้บริการ เช่น บัตรกรุงไทย (KTC) กองทุนรวม (KTAM) สินเชื่อเพื่อการอุปโภค/บริโภค (KTB Leasing) การประกันภัย (KPI/ทิพยประกัน ภัย) การประกันชีวิต (AXA Insurance) เป็นต้น					
ธนาคารกรุงไทยมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค,ชำระภาษี,ชำระหนี้เงินกู้ กยศ.,เติมเงินมือถือ ฯ)					
ธนาคารกรุงไทยมีการให้บริการคำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่เหมาะสมตรงกับความต้องการ					

ด้านช่องทางการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
ธนาคารกรุงไทยมีสาขาหรือจุดให้บริการที่ ทั่วถึง สามารถใช้บริการได้ง่ายและสะดวก					
ธนาคารกรุงไทยมีสาขาหรือจุดบริการที่ เปิดให้บริการนอกเวลาทำการปกติ					
ธนาคารกรุงไทยในแต่ละสาขามีทำเลที่ตั้งที่ สะดวกในการเดินทาง					
ธนาคารกรุงไทยมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้บริการ ได้แก่ เครื่องฝาก-ถอนเงิน เครื่อง ปรับสมุดอัตโนมัติ					
ธนาคารกรุงไทยมีระบบเทคโนโลยีที่ ทันสมัยในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต แบงก์กิ้ง (KTB Online) โทรศัพท์มือถือ (KTB on Mobile) เทเลแบงก์กิ้ง (1551)					
ธนาคารกรุงไทยมีการจัดพื้นที่ให้บริการ สถานที่จอดรถ และมี รปภ. บริการดูแล ความปลอดภัยที่เหมาะสม					
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
ธนาคารกรุงไทยมีขั้นตอนการให้บริการที่ ไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็ว					
ธนาคารกรุงไทยมีการกำหนดขั้นตอนการ ให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
ธนาคารกรุงไทยมีบริการที่รวดเร็วทัน ต่อความต้องการของลูกค้า					
ธนาคารกรุงไทยมีกระบวนการบริการที่ ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
ธนาคารกรุงไทยมีอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
ธนาคารกรุงไทยมีการนำเทคโนโลยีที่ ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					

ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ปานกลาง (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
พนักงานมีความกระตือรือร้น และมีความ ใส่ใจในการให้บริการ					
พนักงานมีความรอบรู้ในทุกประเภท ผลิตภัณฑ์ สามารถชี้แจงและอธิบายบริการ ให้ทราบได้อย่างเข้าใจ					
พนักงานสามารถชี้แจง แนะนำ หรือให้ ข้อมูลที่ถูกคำสอบถามได้อย่างชัดเจน					
พนักงานสามารถให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้					
พนักงานสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างถูกต้อง ฉับไว					
พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า					
พนักงานมีรูปแบบที่ทันสมัย แสดงถึง ความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
พนักงานมีการแต่งกายที่สะอาด สุภาพและ เรียบร้อย					

3.2 ท่านคิดว่าภาพลักษณ์ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร มีความสำคัญในการสะท้อนให้เห็นถึงการเป็นธนาคารแสนสะดวกของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มากน้อยอย่างไร

กรุณาตอบแบบสอบถาม ด้วยการทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญที่ตรงตามความเห็นของท่าน (วิธีการให้คะแนนตามระดับความสำคัญ โดย 5 คะแนน = สำคัญมากที่สุด , 4 คะแนน = สำคัญมาก , 3 คะแนน = สำคัญปานกลาง , 2 คะแนน = สำคัญน้อย , 1 คะแนน = สำคัญน้อยที่สุด)

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญมาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีผลิตภัณฑ์และบริการทาง <u>ด้านเงินฝาก</u> ที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีผลิตภัณฑ์และบริการทาง <u>ด้านสินเชื่อ</u> ที่หลากหลายไว้บริการ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีเครื่องบริการฝาก – ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM , ADM) เครื่องปรับสมุด (Passbook) ให้บริการอย่างเพียงพอ					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีผลิตภัณฑ์และบริการทางด้านอื่น ๆ ไว้บริการ เช่น บัตรกรุง ไทย (KTC) กองทุนรวม (KTAM) สินเชื่อ เพื่อการอุปโภค/บริโภค (KTB Leasing) การประกันภัย (KPI/ทิพยประกันภัย) การประกันชีวิต (AXA Insurance) เป็นต้น					
ธนาคารแสนสะดวกจะต้องมีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และบริการที่ให้บริการผ่านเครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (เช่น การชำระค่าสาธารณูปโภค,ชำระภาษี, ชำระหนี้เงินกู้ กยศ.,เติมเงินมือถือ ฯ)					

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญมาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีการให้บริการ คำแนะนำทางการเงินหรือการลงทุนที่ เหมาะสมตรงกับความตองการ					
ด้านช่องทางกาให้บริการ					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีสาขาหรือจุด ให้บริการที่ทั่วถึง สามารถใช้บริการ ใ้ได้ง่าย และสะดวก					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีสาขาหรือจุด บริการที่เปิดให้บริการนอกเวลาทำการ ปกติ					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีทำเลที่ตั้งที่ สะดวกในการเดินทาง					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีอุปกรณ์ที่ ทันสมัยในการให้บริการ ได้แก่ เครื่องฝาก- ถอนเงิน เครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีระบบ เทคโนโลยีที่ทันสมัยในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง (KTB Online) โทรศัพท์มือถือ (KTB on Mobile) เทเล แบงก์กิ้ง (1551)					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีการจัดพื้นที่ ให้บริการ สถานที่จอดรถ และมี รปภ. บริการดูแลความปลอดภัยที่เหมาะสม					
ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีขั้นตอนการ ให้บริการที่ไม่ยุ่งยาก สะดวกและรวดเร็ว					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีการกำหนด ขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					

ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน (ต่อ)	ระดับความสำคัญ				
	สำคัญ น้อยที่สุด	สำคัญ น้อย	สำคัญ ปานกลาง	สำคัญ มาก	สำคัญมาก ที่สุด
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีการบริการที่รวดเร็วทันตอความต้องการของลูกค้า					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีกระบวนการบริการที่ถูกต้อง ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
ธนาคารแสวงสาควจะตองมีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ					
ด้านบุคลากร					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองมีความกระตือลือร้น และมีความใส่ใจในการให้บริการ					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองมีความรอบรู้ในทุกประเภทผลิตภัณฑ์ สามารถชี้แจงและอธิบายบริการให้ทราบได้อย่างเข้าใจ					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองสามารถชี้แจง แนะนำ หรือให้ข้อมูลที่ถูกค้าสอบถามได้อย่างชัดเจน					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และเชื่อถือได้					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ฉับไว					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองมีความสุภาพ เป็นมิตร และให้เกียรติลูกค้า					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองมีรูปแบบที่ทันสมัย แสดงถึงความคล่องแคล่วในการให้บริการ					
พนักงานของธนาคารแสวงสาควจะตองแต่งกายสะอาด สุภาพและเรียบร้อย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะที่ควรมีการปรับปรุงเพื่อภาพลักษณ์ในการเป็นธนาคารแสนสะดวกของธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน)

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสุพร แก้วปิง
วัน เดือน ปี เกิด	1 มิถุนายน 2525
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2542 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดโนนทัยพาศ์ ปีการศึกษา 2546 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	ปี 2547 - 2548 ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า บริษัท โทเทิลแอนด์เซสคอมมูนิเคชั่น จำกัด (DTAC) ปี 2549 – ปัจจุบัน ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สาขาช่วงสิงห์



